

SURA garante uma melhor experiência para seus clientes e acelera os processos de reembolsos com o poder da IA Generativa.

Perfil do cliente

Sura, fundada em 1944, é uma das cinco principais seguradoras da América Latina. Desde a sua criação, caracterizou-se por adotar um modelo empresarial com visão de longo prazo, comprometido com o desenvolvimento social e regional. Destaque para seu foco em sustentabilidade, inovação e gestão de riscos.

A empresa conta com centros de serviços especializados em mais de 30 cidades da região e com cerca de 31.000 parceiros para atender seus afiliados, além do aplicativo online, o WhatsApp e o site.

Seu objetivo é oferecer segurança para que os latino-americanos possam aproveitar a vida, algo tão simples que muitas vezes é esquecido.



A SURA implementou IA Generativa e OCR, em um chatbot para WhatsApp e no processamento automático de documentos. Isso melhorou a percepção de valor, acelerou os reembolsos, otimizou a eficiência e aumentou a retenção de clientes, reduzindo erros e tempos de resposta.



Manter conversas fluidas com nossos clientes é estratégico para nossa empresa, e, com o apoio da NTT DATA, hoje somos capazes de oferecer respostas mais rápidas e precisas, além de soluções mais ágeis.

Camilo Andrés Rodríguez Esparza

Diretor de Estratégia e Ecossistema de IA da SURA

80%

de eficácia no processamento de reembolsos

31.000

parceiros para atender seus clientes

3 meses

para comprovar sua eficiência

Necessidade do negócio

- Garantir que o cliente perceba o valor e os benefícios associados às suas apólices.
- Agilizar o processo de reembolsos relacionados a serviços de saúde.
- Eliminar tarefas operacionais repetitivas e com alta incidência de erros humanos.

Solução

Foram propostas duas soluções:

- A primeira solução foi o uso de IA Generativa para desenvolver um assistente conversacional integrado ao TiBot — um chatbot que responde a dúvidas sobre serviços, coberturas e informações gerais para clientes com apólices de vida e saúde.
- A segunda solução consistiu na implementação de um

Necessidade do negócio

O propósito da seguradora SURA é assegurar que os latino-americanos possam viver melhor e com mais qualidade de vida. Por essa razão, decidiu colocar seus clientes no centro de suas operações. O objetivo era garantir que os clientes percebessem o valor e os benefícios associados às suas apólices. Afinal, por que alguém continuaria pagando por um serviço se não entende claramente suas vantagens? Essa era uma das principais causas por trás de muitos cancelamentos.

Além disso, era necessário agilizar os processos de reembolso para proporcionar uma experiência simples, ágil e eficiente. O processo de verificação da documentação era realizado manualmente. Como resultado, os gerentes se deparavam com uma tarefa altamente repetitiva, tediosa, demorada, com uso intensivo de recursos e com alta incidência de erros humanos.

Com o suporte da NTT DATA como parceira de tecnologia, a SURA implementou duas soluções baseadas em IA Generativa, assim como outras tecnologias, como o reconhecimento óptico de caracteres (OCR, na sigla em inglês), que abordaram esses desafios e geraram um alto valor agregado para a organização.

Solução

Garantia de um atendimento de qualidade

A primeira solução foi a implementação de um chatbot baseado em IA Generativa. Entre outras funcionalidades, esse assistente virtual tem a capacidade de solucionar dúvidas sobre os serviços, coberturas e apólices contratadas com a SURA.

Seu funcionamento é simples e intuitivo: o usuário faz sua consulta pelo canal WhatsApp em linguagem natural. O chatbot, com base no conhecimento dos produtos associados a esse determinado cliente e das condições das apólices, fornece uma resposta em tempo real.

processo baseado em OCR, IA Generativa e micros serviços para validar a identidade dos clientes com apólices de saúde, verificar faturas e identificar o prestador de serviços responsável pelo atendimento.

Resultados

- Com o assistente conversacional, a empresa passou a oferecer uma interação fluida com o cliente por meio do WhatsApp, orientando suas dúvidas e comunicando, de forma personalizada, os benefícios das apólices contratadas. Isso gerou impacto direto na retenção de clientes, ao reforçar a percepção de valor dos produtos.
- Com o sistema automatizado de processamento de reembolsos, foi possível melhorar significativamente a experiência do cliente, garantindo a devolução rápida dos valores e otimizando a efetividade do processo, com automatização de tarefas e precisão superior a 80%.

Essa é uma solução multiagente: um agente “supervisor” analisa o tipo de pergunta (apólices, tópicos gerais, programa de bem-estar da SURA, consultas não relacionadas a negócios) e a encaminha para o bot mais especializado nesse tópico. A abordagem de vários agentes foi crucial para que o sistema atendesse às expectativas da SURA em termos de abrangência e nível de complexidade.

A solução foi muito bem recebida pelos clientes. O número de usuários mostrou um crescimento potencial nos primeiros meses desde o seu lançamento.

Durante o processo de implementação, a colaboração multidisciplinar foi fundamental para o sucesso, envolveu equipes técnicas de Inteligência Artificial, cibersegurança, redes e bancos de dados, além de especialistas da NTT DATA.

Reembolsos em tempo recorde

A segunda solução teve como objetivo automatizar o processo de verificação dos documentos exigidos para reembolso em casos de assistência médica.

Para isso, foi implementado um sistema baseado em reconhecimento óptico de caracteres (OCR), IA Generativa e micros serviços para ajudar a equipe de consultoria a validar identidades, verificar faturas e identificar o provedor de serviços.

O sistema analisa as informações do cliente a partir da apólice de saúde, extrai os dados relevantes da documentação de um procedimento médico e analisa as regras comerciais aplicáveis. Em seguida, determina se o reembolso pode ser autorizado, conforme a cobertura de saúde do cliente.

Isso permite que a SURA otimize a experiência do cliente, oferecendo respostas rápidas e sem atritos.

Resultados

Os benefícios estão começando a aparecer

Descobrimos um benefício em comum que a SURA obtém com a implementação do assistente de conversação e do sistema de IA Generativa e OCR para otimizar o processo de reembolsos: ambos visam melhorar a experiência do cliente.

Com o sistema de validação para reembolsos, o tempo de extração e análise de documentos foi drasticamente reduzido. Além disso, mais de 80% das solicitações processadas pelo sistema de IA foram efetivadas apenas três meses após a implementação da solução.

Enquanto isso, o assistente de conversação foi capaz de impulsionar os benefícios associados às apólices de vida, especialmente o programa de bem-estar, oferecendo aos clientes uma melhor compreensão de seus produtos e benefícios.

Em resumo, a SURA e a NTT DATA consolidaram sua parceria estratégica para colocar os clientes da seguradora no centro do negócio e reforçar seu propósito: ajudar os latino-americanos a aproveitar a vida.

“

Queremos ser uma empresa com serviços extraordinários e processos ágeis. Vemos a inteligência artificial como uma ferramenta poderosa para alavancar as soluções tecnológicas que potencializam essa visão.

Juan Camilo Arango Betancur

Gerente de projetos digitais e de tecnologia da SURA



Saiba mais sobre a NTT DATA
br.nttdata.com

